

Дата: 18.09.2023

Група № 45

Урок № 24

**Тема: Документаційний супровід звернення громадян до органів державного управління та самоврядування**

**Тема уроку: Організація прийому громадян у місцевій державній адміністрації**

Мета: ознайомлення здобувачів освіти з організацією прийому громадян.

*Матеріали до уроку.*

*Ознайомитися з матеріалами уроку, написати конспект уроку.*

Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організацій та відповідальні особи зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав,
- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків,
- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

*Особистий прийом громадян*

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» керівники й інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до

відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити під час особистого прийому неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви.

Письмова заява, подана громадянином на особистому прийомі, розглядається у порядку, встановленому законодавством про звернення громадян. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

*Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян*

Посадові особи, винні у порушенні Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Громадяни України за подання звернень, які містять образи та дискредитацію відповідних органів, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної, ворожнечі та інших дій, також несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Спори про стягнення моральних та матеріальних збитків, завдані неправомірними діями або рішеннями органу чи посадової особи при розгляді скарги розглядаються в судовому порядку.

Нагляд за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється Генеральним прокурором України та підпорядкованими йому прокурорами.

Фото конспектів уроку присилати на електронну пошту:

[irinanikolaevna1977@ukr.net](mailto:irinanikolaevna1977@ukr.net)

Дата: 18.09.2023

Група № 45

Урок № 25

**Тема: Документаційний супровід звернення громадян до органів державного управління та самоврядування**

**Тема уроку: Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації**

Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства й покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб або на підрозділ службового апарата.

Порядок діловодства за зверненнями громадян, що містять відомості, які становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно- правовими актами.

Керівники організацій несуть особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян.

*Реєстрація звернень*

Всі звернення громадян централізовано реєструються у день їх надходження.

Облік особистого прийому громадян ведеться так само на картках, у журналах або за допомогою електронно- обчислювальної техніки. Обліковуються також письмові пропозиції, заяви та скарги, подані на особистому прийомі. Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення.

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно- контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті

рішення, дата одержання відповіді.

#### *Реєстрація повторних звернень*

Повторні пропозиції, заяви чи скарги отримують черговий реєстраційний індекс, а у реєстраційно-контрольній картці при цьому зазначається номер першої пропозиції, заяви чи скарги. На верхньому полі першого аркуша пропозиції, заяви чи скарги робиться позначка «повторно» і додається все попереднє листування.

#### *Формування картотек та банків даних за зверненнями громадян*

В організаціях ведуться картотеки у разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв чи скарг (за автоматизованої форми реєстрації формуються автоматизовані банки даних).

Кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що існують в організації (вид та кількість картотек визначаються потребами забезпечення їх обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами, скаргами, їх аналізом). Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань.

#### *Формування справ за зверненнями громадян*

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Забороняється формування та зберігання справ у виконавця.

Документи у справах можуть бути розташовані у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява чи скарга вкладається разом з відповідними документами і повторними пропозиціями, заявами чи скаргами у м'яку обкладинку, яка оформлюється за встановленою формою.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

#### *Зберігання пропозицій, заяв чи скарг*

Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання звернень як правило, становить 5 років, але загалом цей термін визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Справи можуть зберігатися постійно (понад 10 років) або тимчасово (до 10 років). Справи, що підлягають постійному зберіганню, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню, передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Знищення документів за пропозиціями, заявами чи скаргами, строк зберігання яких закінчився, проводиться у порядку, встановленому Державним комітетом архівів.

Фото конспектів уроку присилати на електронну пошту:

[irinanikolaevna1977@ukr.net](mailto:irinanikolaevna1977@ukr.net)